



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

|
**SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
(Abril – Junio de 2020)**

INTRODUCCIÓN

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, toda vez que permite observar e informarse de lo que acontece, cuales son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer correcciones y mejoras con el fin de combatir las debilidades o amenazas que se presenten en la ESE.

A continuación se presenta el informe de los mecanismos de percepción, realizados en el segundo trimestre del año dos mil veinte (2020). Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de los buzones de sugerencias y las encuestas realizadas a los usuarios a los que se les prestan los servicios de salud en **LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN**.

OBJETIVOS

1. Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “en toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
2. Evaluar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación – Magdalena; desde el día primero (1) de abril hasta el día treinta (30) de junio del año dos mil veinte (2020), sobre sus manifestaciones durante la atención recibida en los servicios prestados en la institución.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

ALCANCE

Se verificará la información del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) de LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN-MAGDALENA, referente a:

- Recepción, gestión y respuestas a quejas y reclamos.
- Buzones de sugerencias.
- Medición de la satisfacción de usuarios.
- Información y orientación al usuario.
- Proceso y procedimiento del área seguimiento y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el segundo trimestre de 2020.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el segundo trimestre del año dos mil veinte (2020) se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, tres (3) PQRS a través de los buzones de sugerencias.

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|----------|-------------|
| QUEJAS | 1 | 33,33 % |
| RECLAMOS | 0 | 0% |
| SUGERENCIAS | 1 | 33,33% |
| FELICITACIONES | 1 | 33,33 % |
| TOTAL | 3 | 100% |



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

➤ **PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| BUZÓN | 3 | 100% |
| PERSONAL | 0 | 0% |
| CORREO INSTITUCIONAL | 0 | 0% |
| VENTANILLA ÚNICA | 0 | 0% |
| TOTAL | 3 | 100% |

➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|-----------------|-------------------|
| USUARIO (CLIENTE EXTERNO) | 3 | 100% |
| FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO) | 0 | 0% |
| TOTAL | 3 | 100% |

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que el 100% de estas fueron presentadas por el usuario o su acompañante.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

➤ **DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS DEL BUZÓN DE SUGERENCIA POR DEPENDENCIA.**

Las PQRS recibidas durante el segundo trimestre del año dos mil veinte (2020) están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

| ÁREAS | CONSULTA EXTERNA | PEDIATRÍA | HOSPITALIZACIÓN | URGENCIAS |
|--|------------------|-----------|-----------------|-----------|
| No se realizó apertura del mes de Abril de 2020. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Según acta de apertura del 04 de junio de 2020 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Según acta de apertura del 11 de julio de 2020 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Es de anotar que según acta allegado por parte de la coordinación del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU), se informó que debido a la declaratoria de estado de emergencia decretado por la presidencia de la republica ante la pandemia por LA COVID 19 y con el fin de dar cumplimiento con los protocolos de bioseguridad impuestos y evitar aglomeraciones; se decidió no realizar la apertura del buzón de sugerencias recibidas en el mes de Abril de dos mil veinte (2020).



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

Una vez revisados cada uno de los formatos hallados en los buzones de sugerencias, se encontró lo siguiente: una (1) queja, (1) sugerencias y una (1) felicitación; las cuales pertenecen en su totalidad al área de urgencias, y de las cuales podemos extraer la siguiente información:

1. Uso inadecuado del vocabulario y deficiente atención por parte del personal que presta sus servicios en la recepción en urgencias.
2. Se sugiere instalación de aire acondicionado en el área de urgencias.
3. Se agradece por el buen servicio prestado al área de urgencias.

➤ **ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.**

- Tabulación de encuestas aplicadas.

| MESES | TOTAL ENCUESTADOS | ENCUESTADOS SATISFECHOS | ENCUESTADOS INSATISFECHOS |
|--------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| ABRIL | 108 | 108 | 0 |
| MAYO | 168 | 168 | 0 |
| JUNIO | 200 | 200 | 0 |
| TOTAL | 476 | 476 | 0 |



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

- Calificación de la experiencia global respecto a los servicios de salud que se prestan a los usuarios:

| Calificación Mes | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
|---------------------|-----------|-------|---------|------|----------|-------------|
| Abril | 81 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mayo | 110 | 52 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Junio | 191 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |

-Principales causas de quejas y reclamos.

| ITEM | CAUSAS |
|----------|---|
| 1 | Deficiencia en la atención prestada en la recepción del área de urgencias. |
| 2 | Uso inadecuado de vocabulario del personal que atiende el área de urgencias |
| 3 | Se sugiere instalación de un aire acondicionado en el área de urgencias. |

DEBILIDADES:

Comparado con el trimestre pasado del año dos mil veinte (2020) se evidencia que se persisten quejas sobre el área de urgencias.

FORTALEZAS:

Realizando un balance del segundo trimestre del año dos mil veinte (2020) se puede concluir un resultado positivo en la calificación de los usuarios sobre el servicio prestado por LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACION;



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

Teniendo en cuenta que a diferencia de los trimestres anteriores las quejas, reclamos y Sugerencias encontradas en los buzones han disminuido de manera considerable; al igual que las encuestas realizadas en este último trimestre del año las cuales han arrojaron un resultado del 100% de satisfacción en los usuarios.

Cabe destacar que a pesar de que persisten quejas en el área de urgencias en estos dos últimos trimestres; se puede evidenciar que las quejas interpuestas anteriormente por parte de los usuarios no han sido las mismas; lo que refleja que han sido superadas.

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere que la oficina de SIAU informe al área de calidad de todas aquellas quejas que tengan los usuarios referentes a la prestación del servicio con el fin de tomar los correctivos necesarios.
- Se sugiere al área de calidad realice seguimiento específico al área de urgencias; toda vez que fue la única área que presentó PQRS en el último trimestre.

MÓNICA ANDREA AMASHTA LOBO
Profesional Encargada de la Oficina de Control Interno